MINISTRY OF CITIZENSHIP AND IMMIGRATION

2004-2005
Accessibility Plan

Ontario

Table of Contents

Introduction 2

Message from the Minister 3

Report on Achievements
of 2003-2004 Planning Commitments 4

Commitments and Strategies
for 2004-2005 14

For more information 23

105-01619/

Introduction

In December 2001, the Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA) was passed into law. Its purpose is to improve opportunities for people with disabilities and to provide for their involvement in the identification, removal and prevention of barriers to their full participation in the life of the province.

One of the requirements under the ODA is that Ontario government ministries, municipalities, hospitals, school boards, colleges, universities and public transportation organizations develop annual accessibility plans to make policies, practices, programs, services and buildings more accessible to people with disabilities. The plans must be made available to the public.

This document is the second annual accessibility plan developed by the Ministry of Citizenship and Immigration. It highlights achievements of the 2003-04 plan and outlines commitments for 2004-05 so that no new barriers are created and existing ones are removed over time.

Ministries across government are increasing awareness of accessibility and integrating accessibility into daily business practices in a number of areas, including staff training, public information, facilities, and program and service delivery processes.

This ministry intends to build on its achievements by implementing initiatives that support the government's efforts and commitment to continue to make Ontario an inclusive and accessible province, where people of all abilities have a chance to fully participate and achieve their potential.

Message from the Minister

As minister responsible for improving accessibility for all Ontarians through the removal and prevention of barriers to full participation in community life, I am pleased to present the second annual accessibility plan for the Ministry of Citizenship and Immigration.

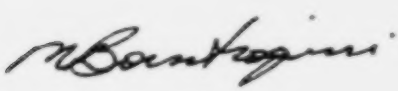
In the last year, my ministry met and often exceeded its commitments. I am proud of our internal efforts as an employer and as a service provider and of the leadership role the Accessibility Directorate of Ontario has played in co-ordinating Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA) across government and other public-sector organizations. By creating awareness and understanding of accessibility issues, applying this knowledge in its own processes and sharing it with ministries across government and the broader public sector, the ministry has begun the process of integrating accessibility into the daily practices of organizations serving the public.

Ministry staff have also put forth a commendable effort in supporting stakeholder and public commitments in support of this government's commitment to strengthen the Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA).

Earlier this year, my Parliamentary Assistant, Dr. Kuldip Kular, and I hosted province-wide, public consultations that reached more than 3,400 Ontarians who provided input on strengthening the ODA. The input we received from stakeholders, disability organizations, public-sector representatives and the general public during these consultations has been invaluable in assisting the ministry to develop proposals to strengthen the ODA. This fall, our government will be introducing measures to make the act strong and effective, creating a province where Ontarians of all abilities have the opportunity to reach their full potential.

To ensure that we continue to build strong and livable communities that offer a high quality of life for all Ontarians, we are also looking across government to address accessibility issues from all perspectives.

I look forward to reporting further accomplishments as government, stakeholders and the public work together to make Ontario's communities truly inclusive and accessible for everyone.



The Honourable Dr. Marie Bountrogianni

Report on Achievements of 2003-2004 Planning Commitments

The Ministry of Citizenship and Immigration (MCI) was successful in achieving and, in some cases, surpassing planned commitments outlined in its 2003-04 accessibility plan. Where commitments are still in progress, a status report is provided.

Commitment:

The ministry is reviewing the following acts and regulations, for which it is responsible:

- Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA)
- Remembrance Day Observance Act, 1997
- Deaf-Blind Awareness Month Act, 2000
- Holocaust Memorial Day Act, 1998
- Ministry of Citizenship and Culture Act (as it pertains to activities and programs regarding citizenship and immigration)

Status: Completed

A framework has been developed to guide the review of ministry acts and regulations. The review showed that none of MCI's acts and regulations contain barriers to people with disabilities.

Commitment:

The emergency procedures for all ministry facilities are being reviewed to address the health, safety, and confidence of people with disabilities.

Status: Completed

An emergency procedures manual for each ministry office location has been developed and posted on the ministry's intranet site. Plans include, for example, information on the government-wide "buddy system" for people with disabilities and the installation of new features such as speakers and flashing lights in boardrooms and washrooms.

Commitment:

To improve accessibility of its public/common facilities, the ministry is undertaking the following actions through accessibility audits:

a) Reviewing signage to ensure signs are in plain language, designed for maximum visibility, and posted at the right locations and heights.
b) As part of regular health and safety activities, regular inspections of corridors and hallways are done to confirm they are well maintained, clearly lit and free from clutter. In addition, the ministry will provide a way for staff to submit identified barriers and safety concerns through its intranet site.

c) Other actions will be taken over time to improve accessibility in ministry facilities, based on priorities and timelines identified in the accessibility audit to be done in 2003-04.

Status: **Completed and Ongoing**

Prior to the 2003-04 audit of each ministry office location, an accessibility audit of the ministry's head office at 400 University Avenue was done when the ministry relocated in July 1999. The audit covered building lobbies, elevators, meeting rooms, kitchens, photocopy rooms, lunch rooms, hallways, stairwells, parking areas, signage and other way-finding mechanisms. The audit has been updated to reflect any new accessibility improvements, such as emergency planning, building accessibility, and meeting customer service needs.

Action and Timeframe:

Signage will be examined as part of ongoing accessibility audits of ministry offices. Ministry health & safety officers continue to conduct inspections that include accessibility considerations.

Commitment:

The ministry will comply with the revised 'Guide to Barrier-free Design for Ontario Government Buildings' once these standards are distributed by the Ontario Realty Corporation.

Status: **In Progress**

Rationale:

These guidelines will be implemented once distributed by the Ontario Realty Corporation. In the meantime, any review of existing facilities or plans for new facilities will be done to ensure they meet or exceed the accessibility requirements of the Ontario Building Code.

Commitment:

Through the ministry's regular planning processes, divisions and branches identify how accessibility improvement strategies are to be implemented and managed.

Status: **Completed**

Accessibility considerations were incorporated into the ministry's 2003-04 operational planning instructions. Accessibility plan implementation is monitored on an ongoing basis through regular accessibility planning team meetings and updates to senior ministry staff.

As with 2003-2004, accessibility planning will be integrated on an ongoing basis into the ministry's strategic and operational planning processes. The 2004-05 guidelines for operational planning, distributed in early June, include references to accessibility planning. These guidelines will help the ministry in delivering accessible services to the public.

Commitment:

All ministry requests for policy and financial approvals made to Cabinet committee or Management Board of Cabinet will be reviewed to determine their effect on accessibility.

Status: **Completed**

As a result of the review, the ministry developed an accessibility checklist that has been incorporated into its internal policy approvals process for Cabinet submissions. The guide will be finalized and posted on the ministry's intranet website to assist program staff in addressing ODA obligations when developing Cabinet submissions.

Commitment:

A formal accessibility process for planning all MCI-organized events – for example, ministers' events, Ontario honours and awards ceremonies, meetings with stakeholders, and staff meetings – is being developed so that barriers for people with disabilities are not created. Results of this review will provide the ministry with priorities, direction and timelines for the removal of barriers.

Status: **Completed**

The Accessibility Directorate has developed a comprehensive "Guide to Planning Accessible Meetings", which has been posted on the ministry's Accessibility Ontario website and is available to staff across government, stakeholders and the public.

Commitment:

A framework is being developed to ensure the design, delivery and administration of ministry-funded programs do not create barriers for people with disabilities.

Status: **Completed**

To ensure the programs are accessible, the framework outlines questions like, "Are program customer service staff trained to interact with people with disabilities?" and "Does the program encourage funding recipients to provide accessible services?"

Commitment:

The ministry is developing training for ministry staff on including accessibility in procurement activities so that, wherever possible, barriers are not created in obtaining goods and services. All staff with responsibility for procurement will be provided with Management Board Secretariat's (MBS's) 'Guidelines for Implementing the Procurement Provisions of the Ontarians with Disabilities Act'. The procurement of goods and services includes any kind of purchasing the ministry does for use by itself, its employees, or the public, such as consulting services, and the purchase and rental of office space, equipment or furniture.

Status: **In Progress**

Action and Timeframe: Ongoing

Rationale:

As a general practice, ministry staff consider accessibility issues when obtaining goods and services for the ministry. With the Government's recent release of formal procurement guidelines, ministry processes will be formalized in 2004-05 and communicated to staff to ensure compliance and consistency.

Commitment:

In the November 20 Speech from the Throne, the government confirmed its commitment to working with Ontarians with disabilities on meaningful legislation that will allow them to fully participate in building a stronger province.

In keeping with this commitment, the ministry is conducting an outreach strategy, including roundtable meetings and regional consultations chaired by the minister and/or parliamentary assistant to seek input on changes that might be required to make the ODA or its implementation more meaningful.

Status: **Completed**

From January to March 2004, the minister and her parliamentary assistant hosted a total of eight roundtable meetings across the province with 246 invited participants from organizations with obligations under the ODA, representatives from key disability organizations and the private sector on how to make the ODA stronger and more effective.

An additional seven public meetings were held across the province. The ministry also hosted a fully-accessible webcast that focused on issues facing students with disabilities. In all, over 3,400 people across Ontario participated in the consultation process. MCI received close to 500 submissions in writing, via telephone and through our ministry website. This province-wide consultation process gave the ministry a valuable overview as well as detailed information on issues and barriers facing people with disabilities across Ontario. Results from the consultations will be considered in developing measures to be introduced in the Fall, 2004 to strengthen the ODA.

Commitment:

Through its accessibility planning team, the ministry will monitor implementation of its 2003-04 accessibility plan throughout the year and will provide regular updates to the chief administrative officer (CAO) and senior ministry staff. The team will continue to consult with the Accessibility Directorate and the ministry's senior management team on implementation of this plan and on the preparation of the 2004-2005 plan, as required under Section 10 of the ODA.

Status: **Completed**

The Team meets monthly throughout the year, and more frequently during planning months. The team chair provides regular reports to the ministry's senior management team and CAO.

Commitment:

The ministry continues to consult with staff through e-mail processes and periodic focus groups to ensure that they are provided with regular updates about accessibility planning activities, and opportunities for input.

Status: **Completed and Ongoing**

All staff were consulted in the development of our inaugural accessibility plan and have been asked for input into the 2004-05 plan. An all-staff memo was sent out announcing the publication of our plan.

Commitment:

The Accessibility Directorate has developed, and has begun implementing, an evaluation framework that helps track the implementation of the ODA for organizations with obligations under the act.

Status: **Ongoing**

Action and Timeframe: The accessibility directorate formally requested a sample of plans released to the public in September 2003 for a comparative analysis of content in order to rate compliance to the ODA. While the year-one review is complete, the process will be ongoing for the five-year period.

Rationale:

The evaluation process is part of the ministry's strategy to meet ODA requirements to review the effectiveness of the act for five years after its proclamation. The evaluation process may be revised depending on the outcome of the public consultations and any resulting changes to the ODA.

Commitment:

The ministry is reviewing a number of its programs for effectiveness, efficiency, and affordability, and has integrated accessibility into its ongoing program review process. Reviews of potential and existing barriers to people with disabilities in program administration will be included in all evaluations.

Status: **Completed and Ongoing**

Accessibility was considered in the following completed program evaluations:

- Community accessibility
- Newcomer settlement services
- Cultural interpreter services
- Information technology training for women

While some recommendations were incorporated following the review, others will be implemented during upcoming planning cycles to accommodate changes in government direction regarding planning activities (i.e. results-based planning).

Commitment:

The ministry, through the Accessibility Directorate, continues to consult with and provide support to other ministries, the public and private sectors, and the disability community about increasing awareness and understanding of

accessibility issues, and the importance of identifying and preventing barriers from being created by:

1. Providing tools and resources needed by organizations affected by the ODA and their umbrella groups to effectively develop and implement their plans
2. Using public education, outreach and program delivery to raise awareness of accessibility and to change attitudes about people with disabilities
3. Working with MBS and Publications Ontario to develop additional training tools that will assist ministries in identifying and preventing barriers to people with disabilities
4. Monitoring and guiding ministries throughout the year as they implement their 2003-04 accessibility plans and prepare their 2004-05 plans

Status: **Ongoing**

Since February 2002, the accessibility directorate has led the implementation of the ODA. On an ongoing basis, the directorate will continue to provide support to government ministries and obligated organizations through meetings, consultations, website information, and other tools and resources that help increase awareness and understanding of accessibility issues.

Commitment:

The ministry is reviewing its human resource policies and practices, including staff recruitment, orientation, training, and health and safety, to provide people with disabilities with appropriate employment accommodation.

Status: **In Progress**

Human resources branch has developed a pre-interview "recruitment accessibility checklist" for managers. As well, the MCI joint health & safety workplace inspection report identifies and reports on some key areas on accessibility and accommodating people with disabilities, including identifying and reporting ergonomic design issues to appropriate managers.

Action and Timeframe: October 2004

Once the recruitment accessibility checklist is reviewed by the accessibility directorate and approved as ministry policy, it will be posted on the ministry's intranet site and incorporated into staff orientation sessions.

Rationale: The checklist will be piloted with managers before it is forwarded to the Accessibility Directorate for review and comment.

Commitment:

All current and new managers and supervisors are receiving training on accommodating the accessibility needs of their employees and job applicants with disabilities.

Status: **Completed**

All managers and directors have completed the online training on the ODA and employment accommodation for managers and supervisors, developed by the directorate and MBS. The ministry will ensure, on an ongoing basis, that all new managers and directors complete this training.

Commitment:

The ministry will develop and begin to conduct an anonymous employee survey to assess the level of knowledge about disabilities and accessibility issues. The survey will help the ministry develop an accessibility awareness learning plan and could include tools such as a resource section on its intranet site and events such as 'lunch and learns'. These activities will help raise staff awareness about the range of disabilities and barriers, so that the ministry can make the workplace more accessible and inclusive.

Status: **In Progress**

Action:

In the survey, staff will be asked to provide feedback on topics that would be helpful to cover in raising awareness about disabilities, e.g. customer service practices, event planning, program delivery, manager/employee rights and responsibilities, and policy development. Survey results will help decide further action to raise awareness.

Timeframe: **Late Fall 2004**

Rationale: The ministry has issued the survey and will analyze responses once they are received from staff.

Commitment:

In keeping with its efforts to inform all staff of accessibility issues, the ministry is exploring options for including accessibility in its orientation program for new staff.

Status: **In Progress**

Action and Timeframe: **Late Fall 2004**

Based on employee survey results, the ministry will develop a strategy to inform new staff of accessibility issues and tools and resources available to them.

Rationale: Ministry staff survey results will help develop an accessibility information module for a staff orientation program.

Commitment:

The ministry is exploring options for the development of tools and course material to train front line staff in providing customer service to people with disabilities.

Status: **In Progress**

Action and Timeframe: The directorate is developing a trainers' package on serving people with disabilities. It can be used by both public and private sectors to train staff on how to effectively serve people with disabilities. It will be released in the Fall 2004 on the ministry's Internet website.

Rationale: The ministry plans to base its front line staff training on the Directorate's generic training package to make use of directorate expertise and to avoid duplication of effort in developing materials. The staff training package will also be accessible through the ministry's intranet site.

Commitment:

By using an accessible, online form, new staff will be able to identify their technology accommodation needs before they start their new job. This will mean software/hardware will be available to them on their first day of work. As well, a technical support specialist will be available to troubleshoot, test and support these needs.

Status: **In Progress**

Existing forms are being reviewed to determine how they can be reworked to function in an online format that meets accommodation, technology and accessibility requirements.

Action and Timeframe: November 2004

I&IT will recommend changes needed to the current online accommodation form. Staff will be made aware that the revised, online form will be posted on the ministry's intranet site.

Rationale: The form will be developed and reviewed by ministry staff once input is received from all technology branches in the community services I&IT cluster, which provides centralized technology support to five ministries, including MCI.

Commitment:

This year the ministry is beginning to review how staff communicate with other staff, stakeholders and the public. This will include a review of ministry publications to check for the use of inclusive and plain language as well as accessible design. It will take into account the requirements of people with learning or developmental disabilities.

Status: **Ongoing**

The majority of ministry publications are available through the ministry's accessible Internet site.

Public information is edited, as required, to ensure that information provided to the public is presented at a level that is easily understood.

"Paths to Equal Opportunity" and "Accessibility Ontario" are two resource-rich websites (accessible through the ministry's main website at http://www.gov.on.ca/citizenship). These fully-accessible sites provide easy public access to a wide variety of resources on accessibility planning, examples of successful initiatives from the public and private sectors, tools and materials on how to provide accessible services, employment and facilities and information on the ODA.

Commitment:

The ministry will review how people with disabilities get information about accessing ministry buildings, finding appropriate parking, contacting the ministry by telephone (e.g. TTY services), and communicating with the ministry (e.g. availability of sign language interpreters). The review will also cover how staff

are trained and informed about planning, preparing and providing multiple format publications, and whether Franco-Ontarians who have disabilities have equal access to communications in formats that are appropriate and accessible to them.

Status: **Completed**

The ministry conducted a review of building accessibility and customer service needs. The results of this review will help develop an action plan to meet related 2004-05 commitments.

Commitment:

The ministry is developing a plan to provide each ministry office with a centralized TTY number and publish it on business cards, letterhead, etc. Staff will be appropriately trained.

Status: **In Progress**

The ministry's I&IT and regional services staff completed a pilot project involving a newer, computerized TTY system that is Windows-based and more user-friendly. As well, discussions among several areas of the ministry focussed on developing a business model solution for a new Ministry of Citizenship and Immigration inquiry service.

Action and Timeframe:

See 2004-05 commitment for details of action to be taken.

Rationale:

After exploring options for implementing centralized TTY services, the ministry identified the need for a broader process for a ministry inquiry response system for calls that are received through its TTY numbers. Some data collection has started, and information is currently being analyzed in preparation for developing the process, which will include procedures, reference information and staff training options.

Commitment:

The ministry is undertaking a number of different actions to ensure ongoing improvement to accessibility in technology, to ensure intranet sites are accessible.

Status: **Ongoing**

Style sheets are being used to develop intranet sites. All new intranet sites and sub sites will be fully accessible. Accessibility standards for Ontario government Internet sites are already mandatory under the ODA.

Action and Timeframe: As emerging accessibility technology becomes available, it will be considered for implementation within the ministry where appropriate.

Commitment:

The ministry is introducing a new software feature (plug-in) that will make adobe Acrobat (PDF) files accessible. In addition, the ministry will expand the use of Betsie technology to create an accessible, text-only version of the ministry's Internet website and sub sites.

Status: **Complete**

I&IT staff will download and install the Adobe Acrobat accessibility plug-in, making PDF files more accessible, for any ministry staff asking for this technology tool.

Commitment:

The ministry will provide closed-captioning, transcripts and video technology services. This means that visitors to the ministry's intranet site will be able to view presentations and other events online. Those with accessibility needs will be able to access the information using closed-captioning similar to what is commonly used on television.

Status: **Ongoing**

I&IT staff support the use of video streaming with closed captioning as more events and presentations are posted online. Ongoing research is conducted to use new and emerging technologies as needed.

Commitment:

The ministry is continuing to make accessibility improvements to its Internet sites, e.g., Ontario Women's Directorate, Ontario Seniors' Secretariat and Accessibility Ontario sites, as technology becomes available.

Status: **Completed and Ongoing**

Action and Timeframe: As new accessibility technology becomes available, it will be considered for any site improvements. On an ongoing basis, I&IT creates monthly reports on Internet sites to ensure ODA compliance is maintained.

Commitments and Strategies for 2004-2005

Legislative Requirements

Commitment:
The ministry's Internet site will provide the following information for each MCI office location: ramps, accessible parking, TTY services, and washrooms.

Action:
The ministry will revise Internet content to include this information.

Timeframe: **March 2005**

Commitment:
The ministry will ensure that staff, stakeholders and clients are made aware that upon request, ministry documents are available in alternate formats, i.e., Braille, large print, audio cassette, computer disk.

Action:
Communications services branch and the accessibility directorate will review documents posted on the ministry's Internet and intranet websites to ensure that they include information about obtaining documents in alternate formats.

Timeframe: **December 2004**

Commitment:
The ministry will investigate options for raising awareness of and sensitivity to the importance of designing workspaces in a way that prevents injuries and strains that could cause physical disabilities to develop or worsen.

Action:
An ergonomic handbook will be developed and posted on MCI's intranet website. An e-mail will be sent to all staff letting them know that this information is available.

Timeframe: **Fall 2004**

Commitment:
I&IT has appointed a technology accessibility specialist to work through the client support centre to provide specialized technical support to staff with disabilities. This specialist will receive further training on new accessibility technologies as they become available.

Action: Ministry I&IT staff will work with I&IT partners in other ministries to make sure the accessibility specialist is included in the initial planning and

development stages of I&IT-related initiatives and with the accessibility directorate to recommend training that would be helpful.

Timeframe: **March 2005**

Commitment:

Following its review of checklists, current status, and proposed short- and long-term solutions submitted through its accessibility audit of public/common spaces, the ministry will continue to identify and remove barriers at all ministry offices and common spaces as part of its regular operations and in keeping with the revised 'Guide to Barrier-free Design for Ontario Government Buildings' once it is released by the Ontario Realty Corporation. The ministry will encourage the owners of its leased office buildings to also comply with the guide.

Action:

These guidelines will be implemented once released by the Ontario Realty Corporation. In the meantime, the ministry will continue reviewing existing facilities or plans for new facilities to ensure they meet or exceed the accessibility requirements of the Ontario Building Code. The ministry will:

1. Work with the Ontario Realty Corporation (ORC) and other ministries to identify potential barrier removal strategies and related cost-sharing options
2. Work with I&IT to investigate database options/solutions for reporting audit results and monitoring improvements.

Timeframe:

1. Ongoing through 2004/2005 following Fall 2004 release of MBS/ORC new 'Standards for Barrier-Free Design'

2. December 2004 for a database to monitor progress

Commitment:

The ministry is developing training for all ministry procurement staff so that, wherever possible, barriers are not created in obtaining goods and services. The training will be based on MBS's 'Guidelines for Implementing the Procurement Provisions of the Ontarians with Disabilities Act'. The procurement of goods and services includes any kind of purchasing or rental the ministry does for use by itself, its employees, or the public, such as office space, equipment or furniture.

Action:

All staff with responsibility for obtaining goods and services will be trained in how to implement the Management Board Secretariat guidelines. The ministry will also develop a "best practice" that outlines how program managers can encourage organizations that receive ministry funding to provide accessible products and services where possible.

Timeframe: **by March 2005**

Commitment:

Additional accessibility planning tools and resources will be provided to support the ministry's operational planning process.

Action:

The following tools will be developed and included in the annual operational planning package for ministry managers:

- A list of questions to assess the accessibility of a program / service
- Links to related websites, tools, and tips
- Support provided during program planning meetings.

Timeframe: **2004-05 operational plans are complete; tools will be developed on an ongoing basis**

Acts and Regulations

Commitment:

In its efforts to create knowledge about accessibility issues, apply it and share it across government, the ministry will post its framework for review of legislation and any best practices on its "ODA for Ministries" intranet website (a reference site for all Ontario government ministries). Ministries will be able to refer to this framework when reviewing any new acts or regulations or any amendments to existing acts and regulations.

Action:

The accessibility planning team will work with corporate policy and legal services branch to post the framework and any new best practices that will be helpful across government.

Timeframe: **Winter 2004**

Policies

Commitment:

The ministry is developing proposals to strengthen the Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA).

Action:

Input received from stakeholders, disability organizations, municipal representatives and the general public during the ministry's Winter 2004 ODA consultations will be considered when reviewing measures to strengthen the ODA and ensure that all Ontarians are able to participate fully in community life.

Timeframe:

The ministry will bring forward measures to strengthen the ODA in **Fall 2004**.

Commitment:

The ministry's list of accessibility criteria for Cabinet submissions will be made available to Cabinet Office and ministries across government to assist staff in addressing ODA obligations. This will help policy and managers increase awareness of accessibility issues and integrate accessibility into policy decision-making.

Action:

Ministry staff will ensure that this accessibility tool is posted in an accessible format on the ministry's intranet, making it available to all ministries across government and to Cabinet Office.

Timeframe: **To be completed by January 2005**

Programs and Services

Commitment:

The ministry is developing a process for receiving and responding to TTY inquiries, the appropriate training staff to use TTY machines and ensuring that TTY numbers are published on business cards, letterhead, and the ministry website.

Action and Timeframe:

Data on TTY usage, including frequency of calls, nature of calls, and program-specific inquiries will be collected and analyzed, with a view to confirming where TTY machines are required and where centralized TTY inquiry support services are possible. Once this is done, updates to the government directory will include a TTY toll-free number for each office and staff will be instructed to include a TTY number on business cards, letterhead, etc. Instructions on how to use TTY relay service will be available to all staff on the ministry's intranet site.

Timeframe:

Collection of data, protocol development and directory update to be completed by December 2004

Commitment:

The accessibility directorate will continue, through 2004-05, to develop province-wide partnerships and community-based projects that support and promote accessibility in the areas of employment, universal design and customer service

Action:

Through the ministry's three EnAbling Change projects and 42 Community AccessAbility grants program projects, the ministry is supporting projects and partnerships with organizations whose projects help improve accessibility in Ontario.

Timeframe: **2004-2005**

Commitment:

The directorate has developed the *Guide terminologique: un vocabulaire approprié à l'égard des personnes handicapées de l'Ontario* – a lexicon of sensitive terms in French that describe disability and people with disabilities. This unique resource will be made available to other ministries, key stakeholders, authors, editors, translators and the general public through the Accessibility Ontario website.

Action:

The directorate will ensure that all government ministries and key stakeholders/suppliers are made aware of the lexicon and are encouraged to integrate its use into their services as required.

Timeframe: Summer/Fall 2004

Commitment:

The accessibility directorate will continue to provide accessibility planning and implementation support to organizations with obligations under the ODA.

Action:

The directorate will:

- Support continued implementation of 2003-04 (Year One) accessibility plans through Directorate policy advisors, Internet website information (e.g. success stories/best practices), e-mail tips, updates, intranet website ("ODA for Ministries") and,
- Develop additional tools and resources to support Year Two and ongoing accessibility planning, including an ODA training program available online and on CD-ROM, and a handbook to assist municipal accessibility advisory committees.

Timeframe: **Ongoing**

Commitment:

The accessibility directorate will conduct stakeholder outreach and public education activities to educate, raise awareness, and foster attitudinal change to support the removal of barriers for people with disabilities.

Action

The directorate will:

- Provide information, as needed, to meet the needs of the public, other Ontario ministries and stakeholders
- Distribute new tools and resources as they are developed, e.g., train the trainer online program and a handbook to assist accessibility advisory councils with planning activities
- Work with the Accessibility Advisory Council of Ontario on outreach activities as required.

Timeframe: **Ongoing**

Commitment:

The ministry's honours and awards program will make their awards events more inclusive of people of all abilities and promote awards programs to the disability community. These awards, which recognize outstanding voluntarism, bravery, good citizenship and other efforts that improve community life for all, include the Volunteer Service Awards and the Order of Ontario.

Action:

Honours and awards will consult with communications services branch and the Accessibility Directorate when planning programs and events to ensure steps are taken to promote them to the disability community, make awards nomination forms available in alternate formats upon request, and highlight that events are accessible, with opportunities to volunteer. For example, event communications will include universal accessibility symbols to indicate accessible events, availability of interpreter services, etc. Communications services branch will include messaging in news releases and media advisories that can be sent to targeted media.

Timeframe: **Fall 2004**

Commitment:

Building on the success of our Winter 2004 fully-accessible public consultations on the ODA, the ministry will provide all staff who organize meetings with a customized intranet tool based on its guide to planning accessible meetings.

Action:

This customized tool, posted on the ministry's intranet site, will include background information relevant to our ministry, information on developing a critical path for organizing meetings, in order to ensure sufficient time to book accommodation supports such as ASL, and some practical examples of elements that must be included to ensure full accessibility.

Timeframe: **Winter 2004-05**

Commitment:

The ministry will ensure that the design, delivery and administration of ministry-funded programs do not create barriers for people with disabilities. This would include an assessment of forms, to make sure they are accessible, and that plain language is used in public information about programs.

Action:

The ministry will update its intranet website with this information and inform managers and supervisors when it is available online.

Timeframe: **Ongoing**

Practices

Commitment:

Based on an assessment of staff needs, ministry staff will be provided with information about disability issues and how to promote an "inclusive workplace".

Action:

An upcoming employee survey will ask questions to determine staff awareness of disability issues (a 2003/04 commitment). Based on the results, the ministry's accessibility planning team, with the assistance of the accessibility directorate, will develop appropriate learning events for staff (e.g. lunch 'n learn sessions).

Timeframe: **2004-05 and Ongoing**

These learning events will be developed during the 2004/05 fiscal year and will be held on an ongoing basis as needed. Once piloted by the ministry, these initiatives will be shared across government as models for raising awareness about an inclusive workplace.

Commitment:

The ministry's accessibility planning team will enhance its strategy to create an inclusive workplace by developing ways to educate staff and managers on how to interact with co-workers who may have a broad range of disabilities and, in particular, mental health issues.

Action:

The team will explore ways to:

- Promote the consideration of mental health issues in the workplace in a positive manner
- Provide resources to assist employees and managers in dealing with mental health issues in the workplace
- Identify and remove the types of barriers that may affect people with these disabilities
- Provide accommodation as needed.

Strategies will be based on a program developed in partnership with the Canadian Mental Health Association's "Mental Health Works" – a project developed through the ministry's EnAbling Change program.

Timeframe: **September 2005**

This strategy will be developed over the 2004-05 fiscal year and will be completed by September 30, 2005.

Commitment:

The ministry will develop a train-the-trainers' package for front line staff on serving people with disabilities.

Action:

This training will be implemented internally for both main office and field staff and made available over the intranet and Internet for other ministries, the broader public sector and the private sector to access.

Timeframe: **March 2005**

Commitment:

The ministry will integrate accessibility considerations into the planning and support process for ministry public events.

Action:

Based on existing reference materials outlining requirements for accessible meetings and events, communications will develop an events checklist for staff responsible for planning events and will make this available on the ministry's intranet site.

Timeframe: **Winter 2004-05**

Commitment:

The ministry's "ODA for Ministries" intranet site, a reference site available to all Ontario government ministries, will be expanded to include accessibility planning best practices, tools and resources to support ministries in developing and implementing their accessibility plans on an ongoing basis.

Action:

Regular updates will be made to continue supporting ministries with the development and implementation of their accessibility plans.

Timeframe: **2004-2005**

Commitment:

The ministry will form a reference group that may meet several times a year to make recommendations on MCI's plan and implementation process. The group will be made up of MCI employees with disabilities, or those with an interest in accessibility issues.

Action:

Based on the success of a similar initiative in 2003-04, the ministry's accessibility planning team will send out a ministry-wide notice inviting all employees with an interest in accessibility issues to participate in this reference group that will provide input and advice on how to remove and prevent barriers in the ministry.

Timeframe: **Beginning in October 2004**

Commitment:

The ministry will address issues related to existing ministry intranet sites that were developed before accessible website standards were put in place.

Note: The ministry is taking the lead in applying accessible website standards to newly-developed or redeveloped intranet sites. These standards are currently mandatory only for Internet websites.

Action:

The ministry will assess current intranet sites to decide which ones can be redeveloped to meet accessibility standards. The list of sites will be redeveloped over time, based on priorities and the availability of financial and human resources.

Timeframe: **Ongoing**

For more information

Questions or comments about the ministry's accessibility plan are always welcome.

Please phone:
Mary Dowding-Paré
Chair, Ministry Accessibility Planning Team
416-314-7230
Mary.Dowding-Pare@mci.gov.on.ca

General inquiry numbers:
416-327-2422
1-800-267-7329

TTY number:
416-326-0148
1-888-335-6611

E-mail: info@mci.gov.on.ca

Ministry website address:
http://www.gov.on.ca/citizenship/english/index.html

Visit the Ministry of Citizenship and Immigration's Accessibility Ontario web portal at: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility. The site promotes accessibility and provides information and resources on how to make Ontario a barrier-free province.

To order a free copy of this plan in an alternate format, please contact:

Publications Ontario
880 Bay Street, Toronto, ON M7A 1N8. Tel: (416) 326-5300
Out of town customers, except Ottawa call: 1-800-668-9938
In Ottawa, call (613) 238-3630 or toll-free: 1-800-268-8758
TTY Service: 1-800-268-7095

Queen's Printer for Ontario
ISSN 1708-3672

Ce document est disponible en français.

MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES ET DE L'IMMIGRATION

Plan d'accessibilité
2004-2005

Ontario

Table des matières

Introduction 2

Message de la ministre 3

Rapport sur les réalisations relatives aux engagements pris en 2003-2004 4

Engagements et stratégies pour 2004-2005 15

Renseignements 25

Introduction

En décembre 2001, la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) a été adoptée. Cette loi vise à offrir davantage de possibilités aux personnes handicapées et à obtenir leur concours pour détecter, éliminer et prévenir les obstacles qui les empêchent de participer pleinement à la vie de la province.

La LPHO exige entre autres que les Ministères du gouvernement de l'Ontario, les municipalités, les hôpitaux, les conseils scolaires, les collèges et universités et les organisations de transport en commun élaborent tous les ans des plans d'accessibilité pour rendre leurs politiques, pratiques, programmes, services et édifices plus accessibles aux personnes handicapées. Ces plans doivent être mis à la disposition du public.

Le présent document est le deuxième plan d'accessibilité annuel élaboré par le Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration. Il met l'accent sur les réalisations relatives aux engagements définis dans le plan de 2003-2004, et décrit les engagements pris pour 2004-2005 afin d'éviter la création de tout nouvel obstacle et d'éliminer progressivement les obstacles actuels.

Tous les Ministères s'emploient à accroître la sensibilisation à l'amélioration de l'accessibilité et intègrent cette question aux pratiques opérationnelles quotidiennes dans plusieurs secteurs, y compris la formation du personnel, l'information du public, les installations et les processus de prestation des programmes et des services.

Notre Ministère a l'intention de se fonder sur ses réalisations pour lancer des initiatives qui appuient les efforts déployés et l'engagement pris par le gouvernement pour continuer à faire de l'Ontario une province plus intégrée et accessible, où les personnes de toutes aptitudes peuvent participer pleinement à la vie de la société et réaliser leur potentiel.

Message de la ministre

En ma qualité de ministre chargée d'améliorer l'accessibilité en supprimant et en évitant les obstacles pour que tous les Ontariens et toutes les Ontariennes puissent participer pleinement à la vie communautaire, je suis heureuse de présenter le deuxième plan annuel d'accessibilité du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration.

L'année dernière, mon Ministère a tenu et souvent dépassé ses engagements. Je suis fière du travail que nous avons effectué comme employeur et comme prestataire de services, et du rôle de leadership qu'a joué la Direction générale de l'accessibilité en coordonnant l'application de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) dans les ministères et les organismes du secteur public. En renforçant la conscience et la compréhension de la question de l'accessibilité, en appliquant cette connaissance à ses propres processus et en la partageant avec les autres ministères et avec l'ensemble du secteur public, le Ministère a initié un processus d'intégration de l'accessibilité dans les pratiques quotidiennes des organismes de service public.

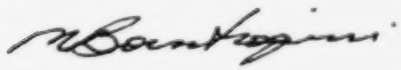
Le personnel du Ministère a également accompli des efforts remarquables pour appuyer les engagements des intervenants et du public visant à soutenir la volonté du gouvernement de renforcer la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*.

Au début de l'année, mon adjoint parlementaire, Dr. Kuldip Kular, et moi-même avons animé dans toute la province des consultations publiques qui ont permis à plus de 3 400 personnes d'exprimer leurs avis sur le renforcement de la LPHO. Les commentaires que nous avons recueillis au cours de ces consultations auprès des intervenants, des organismes pour les personnes handicapées, des représentants du secteur public et du grand public nous ont été d'une aide précieuse pour élaborer des propositions visant à améliorer la Loi. Cet automne, le gouvernement introduira des mesures qui renforceront la portée et l'efficacité de la Loi, et contribueront à créer une province dont les habitants de toutes aptitudes auront la possibilité de s'épanouir pleinement.

Pour continuer d'édifier des collectivités fortes qui offrent une qualité de vie élevée à tous et à toutes, nous travaillons aussi avec l'ensemble du gouvernement pour aborder la question de l'accessibilité sous tous les angles.

Je me réjouis à l'idée de rendre compte des progrès futurs à mesure que le gouvernement, les intervenants et le public s'emploient, ensemble, à rendre les collectivités de l'Ontario entièrement accessibles à tous.

La ministre,



L'honorable M^me^ Marie Bountrogianni, D. Ed.

Rapport sur les réalisations relatives aux engagements pris en 2003-2004

Le Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration (MACI) a réussi à réaliser et, dans certains cas, à dépasser les engagements énoncés dans son plan d'accessibilité de 2003-2004. Pour les engagements qui sont encore en cours de réalisation, le présent rapport fournit un état d'avancement.

Engagement :

Le Ministère examine les lois et règlements dont il est responsable, notamment :

- *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*
- *Loi de 1997 sur l'observation du jour du Souvenir*
- *Loi de 2000 sur le Mois de sensibilisation à la surdi-cécité*
- *Loi de 1998 sur le Jour commémoratif de l'Holocauste*
- *Loi sur le Ministère des Affaires civiques et culturelles* (pour ce qui se rapporte aux activités et aux programmes relatifs aux affaires civiques et à l'immigration).

État d'avancement : **engagement réalisé**

Le Ministère a élaboré un document-cadre en vue d'orienter l'examen des lois et règlements dont il est responsable. L'examen a permis de conclure que les lois et règlements du Ministère ne créent aucun obstacle pour les personnes handicapées.

Engagement :

Les modalités d'urgence s'appliquant à toutes les installations ministérielles sont en cours d'examen afin de résoudre les problèmes touchant la santé, la sécurité et la confiance des personnes handicapées.

État d'avancement : **engagement réalisé**

Un guide des procédures d'urgence a été élaboré pour chaque espace de bureaux et affiché sur le site Intranet du Ministère. Les guides incluent notamment des renseignements sur le système de jumelage des personnes handicapées avec des employés chargés de les aider (un système qui existe dans tous les ministères) et la mise en place de nouveaux dispositifs comme des haut-parleurs et des indicateurs lumineux clignotants dans les salles de conférence et les toilettes.

Engagement :

Pour améliorer l'accessibilité des locaux publics et communs, le Ministère prend les mesures d'évaluation suivantes :

a) Examen de la signalisation pour veiller à l'utilisation d'un langage simple, d'une conception permettant une visibilité maximale, et d'un affichage dans des endroits et à des hauteurs appropriés.
b) Dans le cadre de leurs activités habituelles de santé et de sécurité, les agents effectuent régulièrement des inspections des couloirs et des halls d'entrée

pour s'assurer qu'ils sont bien entretenus, bien éclairés et non encombrés. En outre, le Ministère offrira au personnel un mécanisme lui permettant de faire part des obstacles repérés et de ses préoccupations en matière de sécurité par le biais de son site Intranet.

c) D'autres mesures seront prises au fil du temps pour améliorer l'accessibilité des locaux du Ministère, compte tenu des priorités et des échéanciers établis dans le cadre de la vérification de l'accessibilité prévue pour 2003-2004.

État d'avancement : **engagement réalisé en 2003-2004, et permanent**

Avant la vérification de tous les bureaux occupés par le Ministère en 2003-2004, une vérification de l'accessibilité avait été réalisée en juillet 1999 lors du déménagement du siège social au 400, avenue University. La vérification avait porté sur les halls d'entrée des bâtiments, les ascenseurs, les salles de réunion, les cuisines, les salles de photocopie, les salles de déjeuner, les couloirs et escaliers, les zones de stationnement, la signalisation et autres mécanismes de signalisation. La vérification a été mise à jour de manière à refléter toute nouvelle amélioration de l'accessibilité, comme la planification des urgences, l'accès aux bâtiments et les mesures d'adaptation aux besoins du public.

Mesures et calendrier :

La vérification permanente de l'accessibilité des locaux du Ministère intégrera l'examen de la signalisation. Les agents responsables de la santé et de la sécurité continueront à effectuer des inspections qui prennent en compte la question de l'accessibilité.

Engagement :

Le Ministère se conformera au *« Guide to Barrier-free Design for Ontario Government Buildings »*, une fois que cet ensemble de normes sur l'aménagement sans obstacle sera publié par la Société immobilière de l'Ontario.

État d'avancement : **engagement en cours de réalisation**

Motif :

Les lignes directrices de la Société immobilière de l'Ontario seront mises en oeuvre dès leur diffusion. Entretemps, toute vérification des locaux ou des projets pour de nouveaux locaux sera effectuée en veillant à ce que les exigences du Code du bâtiment de l'Ontario en matière d'accessibilité soient respectées ou surpassées.

Engagement :

Au cours des processus de planification du Ministère, les divisions et les directions analysent comment les stratégies d'amélioration de l'accessibilité doivent être mises en oeuvre et gérées.

État d'avancement : **engagement réalisé**

Les processus de planification opérationnelle 2003-2004 du Ministère ont intégré la question de l'accessibilité. La mise en oeuvre du plan d'accessibilité est suivie en permanence par le biais de réunions régulières du Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité et des comptes rendus transmis à la haute direction du Ministère.

Comme en 2003-2004, la planification de l'accessibilité sera intégrée aux processus de planification stratégique et opérationnelle du Ministère. Les lignes directrices 2004-2005 sur la planification opérationnelle, diffusées au début du mois de juin, comportent des références à la planification de l'accessibilité. Ces lignes directrices aideront le Ministère à fournir des services accessibles au public.

Engagement :

Toutes les demandes d'approbation de politiques ou d'approbations financières présentées au Conseil des ministres et au Conseil de gestion du gouvernement devront être examinées afin de déterminer leur effet sur l'accessibilité.

État d'avancement : **engagement réalisé**

À la suite de cet examen, le Ministère a élaboré une liste de contrôle de l'accessibilité qui a été intégrée au processus interne des demandes d'approbation présentées au Conseil des ministres. Les lignes directrices seront officialisées et affichées sur le site Intranet du Ministère pour aider le personnel chargé des programmes à prendre en compte la question de l'accessibilité lors de l'élaboration des présentations au Conseil.

Engagement :

Un protocole officiel en matière d'accessibilité est en préparation pour tous les événements organisés par le Ministère – par exemple un événement en présence du ministre, des cérémonies de remise de distinctions ou de prix de l'Ontario, des réunions avec des intervenants ou avec le personnel – afin de ne pas créer d'obstacles pour les personnes handicapées. La réalisation du protocole permettra au Ministère d'établir des priorités, une direction et un calendrier pour l'élimination des obstacles.

État d'avancement : **engagement réalisé**

La Direction générale de l'accessibilité a élaboré un guide, *Planification de réunions accessibles*, qui a été affiché sur le site Web Accessibilité Ontario du Ministère. Le guide est également à la disposition de tout le personnel du gouvernement, des intervenants et du public.

Engagement :

Un document-cadre est en cours d'élaboration pour veiller à ce que la conception, la prestation et la gestion des programmes financés par le Ministère ne créent pas d'obstacles pour les personnes handicapées.

État d'avancement : **engagement réalisé**

Pour veiller à l'accessibilité des programmes, le document-cadre énonce diverses questions, par exemple : « Le personnel responsable du service à la clientèle est-il formé à communiquer avec les personnes handicapées? » et « Le programme encourage-t-il les bénéficiaires des fonds à fournir des services accessibles? »

Engagement :

Le Ministère élabore un processus de formation de son personnel sur la question de l'accessibilité dans le cadre des activités d'achat afin d'éviter, dans la mesure du possible, de créer des obstacles lors de l'achat des biens et services. Tout le personnel responsable des achats recevra les lignes directrices du Secrétariat du Conseil de gestion, intitulées *« Guidelines for Implementing the Procurement Provisions of the Ontarians with Disabilities Act ».* L'achat des biens et services inclut tout type d'achat que le Ministère effectue pour son usage, celui de son personnel ou celui du public, comme les services de consultation et l'achat et la location de locaux, de matériel et de mobilier.

État d'avancement : **engagement en cours de réalisation**

Mesure et calendrier : engagement permanent

Motif :

De manière générale, le personnel du Ministère prend en compte la question de l'accessibilité lors de l'achat de biens et de services. À la suite de la récente publication des lignes directrices gouvernementales sur l'approvisionnement, les processus du Ministère seront officialisés en 2004-2005 et communiqués au personnel pour assurer le respect des recommandations et la cohérence des processus.

Engagement :

Dans le Discours du Trône du 20 novembre dernier, le gouvernement a confirmé son engagement à travailler avec les personnes handicapées de l'Ontario pour élaborer une loi importante qui leur permettra de participer pleinement à l'édification d'une province plus forte.

À cet effet, le Ministère a adopté une stratégie de sensibilisation, avec notamment des tables rondes et des consultations régionales présidées par le ministre et/ou par son adjoint ou adjointe parlementaire, pour recueillir des avis sur les modifications qui pourraient améliorer la LPHO ou son application.

État d'avancement : **engagement réalisé**

De janvier à mars 2004, la ministre et son adjoint parlementaire ont animé une série de huit tables rondes dans toute la province pour étudier les moyens d'améliorer et de renforcer la LPHO; les 246 personnes conviées à participer à ces réunions représentaient des organismes assujettis à des obligations aux termes de la LPHO, les principaux organismes pour les personnes handicapées et le secteur public.

Sept autres réunions publiques ont eu lieu dans la province. Le Ministère a également animé une émission diffusée sur le Web entièrement accessible et axée sur les difficultés que rencontrent les étudiantes et les étudiants handicapés. Au total, plus de 3 400 personnes de tout l'Ontario ont participé au processus de consultation. Le Ministère a reçu près de 500 commentaires, par écrit, par téléphone ou par le biais de son site Web. Les résultats de ces

consultations seront pris en compte lors de l'élaboration des nouvelles mesures visant à renforcer la LPHO qui doivent être introduites à l'automne 2004.

Engagement :

Par l'intermédiaire du Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité, le Ministère surveillera de près la mise en oeuvre du plan d'accessibilité 2003-2004 durant tout l'exercice et présentera régulièrement des rapports au directeur général et à la haute direction. Le Groupe de travail continuera à consulter la Direction générale de l'accessibilité et la haute direction du Ministère à propos de la mise en oeuvre du plan 2003-2004 et de la préparation du plan 2004-2005, conformément à l'article 10 de la LPHO.

État d'avancement : **engagement réalisé**

Le Groupe de travail se réunit tous les mois tout au long de l'année, et plus souvent pendant la phase de planification. La personne qui préside le Groupe présente régulièrement des rapports à la haute direction et au directeur général du Ministère.

Engagement :

Le Ministère continue de consulter le personnel pour veiller à ce qu'il reçoive des mises à jour régulières sur les activités de planification de l'accessibilité et pour recueillir ses commentaires, par courriel et en organisant des réunions régulières.

État d'avancement : **engagement réalisé en 2003-2004, et permanent**

L'ensemble du personnel a été consulté lors de l'élaboration de notre premier plan d'accessibilité ainsi que pour la préparation du plan 2004-2005. Une note de service annonçant la publication du plan a été diffusée à tout le personnel.

Engagement :

La Direction générale de l'accessibilité a élaboré et commencé à mettre en place un cadre d'évaluation qui lui permet d'effectuer un suivi de l'application de la LPHO au sein des organismes assujettis à des obligations aux termes de la loi.

État d'avancement : **engagement permanent**

Mesure et calendrier :

La Direction générale de l'accessibilité a officiellement demandé un exemplaire des plans diffusés au public en septembre 2003 en vue d'effectuer une analyse comparative de leur contenu et d'évaluer le respect des exigences de la LPHO. Bien que l'examen des plans de la première année soit terminé, le processus d'examen se poursuivra sur cinq ans.

Motif :

Le processus d'évaluation fait partie de la stratégie choisie par le Ministère pour respecter l'obligation d'analyser l'efficacité de la loi pendant les cinq années suivant sa proclamation. Ce processus pourra être modifié en fonction de l'issue des consultations publiques et des éventuels changements apportés à la LPHO.

Engagement :

Le Ministère a programmé l'examen d'un certain nombre de ses programmes pour en évaluer l'efficacité, la rentabilité et l'abordabilité. Le Ministère a intégré l'accessibilité au processus d'évaluation permanente des programmes. L'examen des obstacles éventuels et existants auxquels les personnes handicapées sont confrontées dans la gestion des programmes sera intégré à toutes les évaluations.

État d'avancement : **engagement réalisé en 2003-2004, et permanent**

L'évaluation de l'accessibilité a été effectuée pour les programmes suivants :

- L'accessibilité dans la collectivité
- Les services relatifs à l'établissement des nouveaux arrivants
- Les services d'interprètes culturels
- La formation des femmes aux technologies de l'information

Bien que certaines recommandations aient été intégrées à la suite de l'évaluation de l'accessibilité, d'autres seront mises en oeuvre au cours des prochains cycles de planification pour refléter les changements d'orientation du gouvernement à l'égard de la planification des activités (planification axée sur les résultats).

Engagement :

Par le biais de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, le Ministère continue de consulter d'autres ministères, les secteurs public et privé et les groupes de personnes handicapées pour étudier les moyens de mieux informer et sensibiliser le public aux questions d'accessibilité et à l'importance du repérage et de la prévention des obstacles. À cet effet, le Ministère continue :

1. d'offrir aux organismes assujettis à des obligations aux termes de la LPHO et aux groupes de coordination connexes les outils et les ressources dont ils ont besoin pour élaborer et mettre en oeuvre leurs plans d'accessibilité;
2. d'utiliser les programmes d'éducation et d'approche du public et la prestation des programmes pour mieux sensibiliser le public aux questions d'accessibilité et changer les attitudes envers les personnes handicapées;
3. de collaborer avec le Secrétariat du Conseil de gestion (SCG) et Publications Ontario à la conception d'autres outils de formation qui permettront aux ministères de repérer et de prévenir les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées;
4. de surveiller de près les ministères et de les aider pendant toute l'année à mettre en oeuvre leurs plans d'accessibilité de 2003-2004 et à élaborer leurs plans de 2004-2005.

État d'avancement : **engagement permanent**

Depuis février 2002, la Direction générale de l'accessibilité a dirigé la mise en oeuvre de la LPHO. Elle continuera à fournir un soutien permanent aux ministères et aux organismes concernés par le biais de réunions, de consultations, d'information affichée sur le site Web, et d'autres outils et ressources qui contribuent à améliorer la compréhension et la sensibilisation aux questions d'accessibilité.

Engagement :

Le Ministère examine ses politiques et pratiques en matière de ressources humaines, y compris le recrutement du personnel, l'orientation, la formation, et la santé et la sécurité, afin que les personnes handicapées disposent de mécanismes d'adaptation appropriée des emplois.

État d'avancement : **engagement en cours de réalisation**

La Direction des ressources humaines a élaboré pour les chefs de service une liste de contrôle de l'accessibilité à appliquer au processus de recrutement. En outre, le rapport commun du comité mixte sur la santé et la sécurité au travail du Ministère a identifié certains domaines clés de l'accessibilité et de l'adaptation aux personnes handicapées, notamment le repérage des problèmes liés à la conception ergonomique et la communication de tels problèmes aux chefs concernés.

Mesure et calendrier : octobre 2004

Lorsque la liste de contrôle de l'accessibilité portant sur le processus de recrutement aura été revue par la Direction générale de l'accessibilité et approuvée comme politique ministérielle, elle sera affichée sur le site Intranet du Ministère et intégrée aux séances d'orientation du personnel.

Motif :

La liste de contrôle sera mise à l'essai par les chefs avant d'être transmise à la Direction générale pour examen.

Engagement :

Tous les chefs et superviseurs, y compris les nouveaux, suivent une formation sur le respect des obligations du gouvernement en matière de besoins d'accessibilité du personnel et des postulants à un emploi qui ont un handicap.

État d'avancement : **engagement réalisé**

Tous les chefs et les superviseurs ont suivi la formation en ligne sur la LPHO et sur l'adaptation des emplois conçue à leur intention par la Direction générale de l'accessibilité et le Secrétariat du Conseil de gestion. Le Ministère veillera de manière continue à ce que tous les nouveaux chefs et superviseurs suivent la formation.

Engagement :

Le Ministère concevra et entreprendra un sondage anonyme du personnel pour évaluer le degré des connaissances sur les handicaps et les problèmes d'accessibilité. Le sondage aidera le Ministère à élaborer un plan de sensibilisation à l'accessibilité et pourrait inclure des outils comme une partie « ressources » sur le site Intranet et des activités comme des « déjeuners d'apprentissage ». Ces activités visent à améliorer la sensibilisation du personnel à l'éventail de handicaps et d'obstacles, pour qu'il soit mieux en mesure de rendre le lieu de travail plus accessible et intégrateur.

État d'avancement : **engagement en cours de réalisation**

Mesure à prendre :

Le sondage demandera au personnel de donner son avis sur des sujets qui pourraient contribuer à améliorer la sensibilisation au handicap; par exemple, sur les pratiques du service à la clientèle, l'organisation d'événements, la prestation des programmes, les droits et les obligations des employeurs et du personnel, et l'élaboration des politiques. Les conclusions du sondage aideront le Ministère à prendre de nouvelles mesures de sensibilisation.

Calendrier : **fin de l'automne 2004**

Motif :

Le Ministère a diffusé le sondage et analysera les réponses du personnel quand il les aura reçues.

Engagement :

Pour appuyer les efforts accomplis en vue d'informer l'ensemble du personnel sur la question de l'accessibilité, le Ministère explore les options consistant à intégrer l'accessibilité à son programme d'orientation du nouveau personnel.

État d'avancement : **engagement en cours de réalisation**

Mesure et calendrier : **fin de l'automne 2004**

En se fondant sur les résultats du sondage du personnel, le Ministère élaborera une stratégie pour informer le nouveau personnel sur les questions liées à l'accessibilité ainsi que sur les outils et les ressources mis à sa disposition.

Motif :

Les résultats du sondage du personnel aideront le Ministère à élaborer un module d'information sur l'accessibilité qui sera intégré au programme d'orientation du personnel.

Engagement :

Le Ministère étudie les options disponibles pour élaborer des outils et du matériel de cours permettant de former le personnel de première ligne à la prestation des services à la clientèle handicapée.

État d'avancement : **engagement en cours de réalisation**

Mesure et calendrier :

La Direction générale de l'accessibilité élabore un dossier de formation sur le service à la clientèle handicapée. Le matériel peut être utilisé par le secteur public comme par le secteur privé pour former le personnel à la prestation des services aux personnes handicapées. Il sera disponible sur le site Internet du Ministère au courant de l'automne 2004.

Motif :

Le Ministère a l'intention de fonder la formation de son personnel de première ligne sur le dossier de formation préparé par la Direction générale de l'accessibilité afin de profiter de la compétence de la Direction générale et d'éviter une répétition inutile du travail de préparation du matériel. Le matériel de formation sera également accessible sur le site Intranet du Ministère.

Engagement :

Le Ministère prépare actuellement un formulaire accessible, en ligne, permettant au nouveau personnel d'indiquer ses besoins en matière d'accessibilité ou d'adaptation de nature technologique. Ceci signifie que ces employés auront droit dès le premier jour de travail aux logiciels ou au matériel nécessaires. En outre, un spécialiste du soutien technique sera disponible pour mettre au point, tester et apporter son aide.

État d'avancement : **engagement en cours de réalisation**

Un examen est en cours pour déterminer si les formulaires existants peuvent servir de base à un format en ligne qui réponde aux exigences en matière d'adaptation, de technologie et d'accessibilité.

Mesure et calendrier : novembre 2004

Le Groupement de l'information et de la technologie de l'information (ITI) fera des recommandations sur les changements à apporter au formulaire de demande d'adaptation actuellement en ligne. Le personnel sera informé de l'affichage du nouveau formulaire en ligne sur le site Intranet.

Motif :

Le formulaire sera élaboré et examiné par le personnel du Ministère une fois que toutes les directions des services technologiques du Groupement ITI pour les services à la collectivité, qui fournissent un soutien technologique centralisé à cinq ministères dont le MACI, auront soumis leurs avis.

Engagement :

Cette année, le Ministère a commencé à vérifier ses pratiques de communication avec le personnel, les intervenants et le public. Ceci inclura un examen des publications ministérielles pour vérifier si l'on a bien utilisé un langage accessible et simple, et une conception permettant l'accessibilité. L'examen tiendra compte des besoins des personnes ayant un handicap d'apprentissage ou une déficience intellectuelle.

État d'avancement : **engagement permanent**

La majorité des publications du Ministère sont disponibles sur son site Internet, qui est accessible aux personnes handicapées.

L'information destinée au public est revue, le cas échéant, pour s'assurer qu'elle est présentée au public de manière à être aisément comprise par tous.

Les deux sites En route vers l'égalité des chances et Accessibilité Ontario (qui sont accessibles par le biais du site principal du Ministère, à l'adresse http://www.gov.on.ca/citizenship) sont riches en ressources. Ces sites, entièrement accessibles, fournissent au public un accès facile à un large éventail de ressources sur la planification de l'accessibilité, des exemples de réalisations réussies des secteurs public et privé, des outils et du matériel sur les moyens d'offrir des services, des emplois et des locaux accessibles, et des renseignements sur la LPHO.

Engagement :

Le Ministère vérifiera la façon dont les personnes handicapées sont informées des services en matière d'accessibilité : comment accéder aux bâtiments; comment trouver un stationnement approprié; comment communiquer avec le Ministère par téléphone (p. ex., services ATS), ou directement (p. ex., disponibilité d'interprètes gestuels). L'examen inclura aussi le mode de formation du personnel et l'information qui lui est fournie sur la planification, la préparation et la diffusion des publications en formats multiples. Le Ministère vérifiera en outre si les Franco-Ontariennes et Franco-Ontariens handicapés ont un accès équitable aux communications sous des formes appropriées et accessibles.

État d'avancement : **engagement réalisé**

Le Ministère a évalué l'accessibilité de ses locaux et les besoins relatifs aux services à la clientèle. Les conclusions de cet examen contribueront à élaborer un ensemble de mesures qui permettront de tenir les engagements pris pour 2004-2005.

Engagement :

Le ministère élabore un plan visant à doter chaque bureau du Ministère d'une ligne ATS, d'en imprimer le numéro sur les cartes d'affaires, le papier à en-tête, etc., et de donner au personnel une formation appropriée.

État d'avancement : **engagement en cours de réalisation**

Le personnel des services ITI et des services régionaux du Ministère a mis à l'essai un projet pilote basé sur un système ATS informatique plus récent et plus convivial, fondé sur le système Windows. De plus, plusieurs secteurs du Ministère ont étudié l'idée d'élaborer un modèle de gestion pour un nouveau service de renseignements du Ministère des affaires civiques et de l'Immigration.

Mesure et calendrier :

Les détails sont fournis au chapitre des engagements pris pour 2004-2005.

Motif :

Après avoir exploré les options de mise en oeuvre de services ATS centralisés, le Ministère a identifié le besoin d'un processus plus large pour un système de réponse aux demandes de renseignements qui sont reçues sur les appareils ATS. Le Ministère a commencé à rassembler des renseignements et de les analyser en vue d'élaborer un tel processus, qui comprendra des procédures, des renseignements de référence et des options de formation du personnel.

Engagement :

Le Ministère prend plusieurs mesures pour améliorer de façon permanente la technologie de l'accessibilité de son site Intranet afin de répondre aux besoins du personnel handicapé.

État d'avancement : **engagement permanent**

L'élaboration des sites Intranet fait appel à des feuilles de style. Tous les nouveaux sites Intranet et les sites secondaires seront intégralement

accessibles. Les normes d'accessibilité relatives aux sites Internet du gouvernement de l'Ontario sont déjà obligatoires aux termes de la LPHO.

Mesure et calendrier :

À mesure que des innovations de la technologie de l'accessibilité deviennent disponibles, l'intérêt de les mettre en oeuvre au sein du Ministère sera étudié.

Engagement :

Le Ministère intègre une nouvelle caractéristique au logiciel, qui rendra les fichiers PDF accessibles. En outre, il utilisera davantage la technologie du logiciel Betsie pour créer une version accessible, contenant du texte exclusivement, du site Web du Ministère et des sites secondaires.

État d'avancement : **engagement réalisé**

Le personnel du Groupement ITI téléchargera le module d'extension d'Adobe Acrobat conçu pour rendre les fichiers PDF plus accessibles sur l'ordinateur de tout membre du personnel du Ministère qui demandera à disposer de cet outil technologique.

Engagement :

Le Ministère introduira des services de sous-titrage codé, de transcription et de technologie vidéo. Ceci permettra aux visiteurs du site Internet de visualiser les présentations et d'autres événements en ligne. Les personnes ayant des besoins d'accessibilité auront accès à l'information en ayant recours au sous-titrage codé pour malentendants similaire à celui qui est utilisé de façon courante à la télévision.

État d'avancement : **engagement permanent**

Le personnel du Groupement ITI pourvoit à l'utilisation de la lecture en transit de fichiers visuels avec sous-titrage codé à mesure que le nombre d'événements et de présentations sont ajoutés au site. Le personnel étudie en permanence les technologies nouvelles et émergentes qui peuvent répondre aux besoins des personnes handicapées.

Engagement :

Le Ministère continuer d'améliorer l'accessibilité de ses sites Internet, y compris celle des sites de la Direction générale de la Condition féminine, du Secrétariat aux Affaires des personnes âgées de l'Ontario et d'Accessibilité Ontario, compte tenu de la disponibilité des nouvelles technologies.

État d'avancement : **engagement réalisé et permanent**

Mesure et calendrier :

À mesure que de nouvelles technologies deviennent disponibles, elles seront évaluées en fonction de leur capacité à améliorer le site Web. Le Groupement ITI établit des rapports mensuels sur les sites Internet pour veiller au respect permanent des exigences aux termes de la LPHO.

Engagements et stratégies pour 2004-2005

Exigences de la *Loi*

Engagement :

Pour chaque immeuble de bureaux, le site Internet du Ministère fournira les renseignements suivants : rampes, places de stationnement accessibles, services ATS et toilettes accessibles.

Mesure à prendre :

Le Ministère révisera le contenu du site Internet pour y inclure ces renseignements.

Calendrier : **mars 2005**

Engagement :

Le Ministère veillera à ce que le personnel, les intervenants et la clientèle soient informés de la disponibilité, sur demande, des documents du Ministère sous formats accessibles, par exemple en braille, en gros caractères, sur cassette audio ou sur disque compact.

Mesure à prendre :

La Direction des services de communications et la Direction générale de l'accessibilité passeront en revue tous les documents affichés sur les sites Internet et Intranet du Ministère pour s'assurer qu'ils contiennent l'information sur la disponibilité des documents sous formats accessibles.

Calendrier : **décembre 2004**

Engagement :

Le Ministère étudiera les options qui permettraient d'améliorer la conscience et la compréhension de l'importance de concevoir des espaces de travail de manière à éviter des blessures ou des tensions qui risquent de provoquer ou d'aggraver des handicaps physiques.

Mesure à prendre :

Un guide sur l'ergonomie sera élaboré et affiché sur le site Intranet du Ministère. Un courriel sera envoyé à l'ensemble du personnel pour l'en informer.

Calendrier : **automne 2004**

Engagement :

Le Groupement ITI a nommé une personne spécialisée en technologie de l'accessibilité qui travaillera avec le centre de soutien à la clientèle pour fournir un soutien technique spécialisé au personnel handicapé. Cette personne

spécialisée suivra une formation complémentaire sur les nouvelles technologies de l'accessibilité à mesure qu'elles deviennent disponibles.

Mesure à prendre :

Le personnel des services ITI du Ministère collaborera avec ses partenaires des services ITI des autres ministères pour s'assurer que la personne spécialisée en matière d'accessibilité participe aux initiatives liées à l'information et aux technologies de l'information dès le stade de la planification et de l'élaboration, ainsi qu'avec la Direction générale de l'accessibilité pour faire des recommandations sur les options de formation.

Calendrier : **mars 2005**

Engagement :

Pour faire suite à l'examen des listes de contrôle, de la situation actuelle et des solutions à court et à long terme issues de l'évaluation de ses locaux publics et communs, le Ministère continuera à repérer et à supprimer les obstacles de tous ses bureaux et espaces communs dans le cadre de ses activités régulières, et conformément aux nouvelles lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle de la Société immobilière de l'Ontario lorsque celles-ci auront été diffusées. Le Ministère incitera les propriétaires des immeubles qu'il occupe à titre de locataire à se conformer eux aussi à ces lignes directrices.

Mesures à prendre :

Une fois publiées par la Société immobilière de l'Ontario (SIO), les nouvelles lignes directrices seront mises en oeuvre. Entretemps, le Ministère continuera à passer en revue les installations existantes et les projets de nouvelles installations pour veiller à ce qu'elles respectent ou surpassent les exigences du Code du bâtiment de l'Ontario. Le Ministère s'engage à :

1. Travailler avec la SIO et avec les autres ministères en vue d'établir des stratégies d'élimination des obstacles et les options de partage des coûts dans ce domaine.
2. Collaborer avec le Groupement ITI pour examiner la possibilité d'utiliser une base de données pour rendre compte des résultats des vérifications et effectuer un suivi des améliorations.

Calendrier :

1. **Engagement pour 2004-2005 à partir de la publication par le SCG/SIO, prévue pour l'automne 2004, des lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle.**
2. **Décembre 2004 pour une base de données permettant d'effectuer un suivi des réalisations.**

Engagement :

Le Ministère élabore actuellement une formation destinée à tout le personnel responsable des activités d'achat pour éviter, dans la mesure du possible, de créer des obstacles lors de l'achat des biens et des services. La formation sera fondée sur les lignes directrices du Secrétariat du Conseil de gestion concernant la mise en oeuvre des dispositions sur l'approvisionnement de la LPHO. L'achat

des biens et services inclut tout type d'achat que le ministère effectue pour son usage, celui de son personnel ou celui du public, comme les locaux de bureaux, le matériel ou le mobilier.

Mesures à prendre :

Tout le personnel chargé des activités d'achat des biens et des services suivra une formation sur la mise en oeuvre des lignes directrices du Secrétariat du Conseil de gestion. En outre, le Ministère élaborera un ensemble de « meilleures pratiques » qui montreront aux chefs de programme comment encourager les organismes qui reçoivent des fonds publics à fournir des produits et des services accessibles dans la mesure du possible.

Calendrier : **d'ici mars 2005**

Engagement :

D'autres outils et ressources visant à faciliter la planification de l'accessibilité seront fournis pour appuyer le processus de planification opérationnelle du Ministère.

Mesure à prendre :

La trousse de planification opérationnelle annuelle destinée aux chefs du Ministère contiendra les outils suivants :

- une liste de questions qui permettront d'évaluer l'accessibilité d'un programme ou d'un service;
- des liens vers des sites Web, des outils et des conseils pratiques en matière d'accessibilité;
- un soutien sera fourni au cours des réunions de planification des programmes.

Calendrier : **les plans opérationnels de 2004-2005 sont finalisés; les outils seront élaborés de manière continue.**

Lois et règlements

Engagement :

Dans le cadre des efforts entrepris pour susciter une connaissance des questions relatives à l'accessibilité, appliquer cette connaissance de manière concrète et la partager avec l'ensemble du gouvernement, le Ministère affichera son document-cadre pour l'examen de la législation et toute « meilleure pratique » sur son site Intranet *ODA for Ministries* (« la LHPO pour les ministères », un site de référence pour tous les ministères du gouvernement de l'Ontario). Les ministères pourront s'y référer lors de l'examen d'une nouvelle loi, d'un nouveau règlement ou d'amendements apportés à des lois et des règlements.

Mesure à prendre :

Le Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité collaborera avec les directions des politiques ministérielles et des services juridiques en vue d'afficher le document-cadre et les meilleures pratiques qui peuvent s'avérer utiles à l'ensemble du gouvernement.

Calendrier : **hiver 2004**

Politiques

Engagement :

Le Ministère élabore actuellement des propositions qui visent à renforcer la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*.

Mesure à prendre :

Les commentaires recueillis auprès des intervenants, des organismes pour les personnes handicapées, des représentants des municipalités et du grand public au cours des consultations sur la LPHO organisées par le Ministère durant l'hiver 2004 seront pris en compte lors de l'examen des mesures envisagées pour renforcer la LPHO et permettre à tous les Ontariens et à toutes les Ontariennes de participer pleinement à la vie communautaire.

Calendrier :

Le Ministère présentera ses mesures visant à renforcer la LPHO au cours de l'**automne 2004**.

Engagement :

La liste ministérielle des critères sur l'accessibilité des présentations au Conseil des ministres sera mise à la disposition du Bureau du Conseil des ministres et de tous les ministères en vue d'aider le personnel à respecter les obligations relatives à la LPHO. Ceci aidera les responsables des politiques et les chefs à améliorer la sensibilisation aux questions d'accessibilité et à intégrer ces questions aux prises de décisions stratégiques.

Mesure à prendre :

Le personnel du Ministère veillera à ce que cet outil soit affiché sous format accessible sur le site Intranet du Ministère, pour qu'il soit à la disposition de tous les ministères du gouvernement et du Bureau du Conseil des ministres.

Calendrier : **à réaliser d'ici janvier 2005**

Programmes et services

Engagement :

Le Ministère élabore actuellement un processus pour gérer les demandes d'information reçues sur les numéros ATS. Le Ministère veillera à la formation adéquate du personnel à l'utilisation des appareils ATS et à la publication des numéros ATS sur les cartes d'affaires, le papier à en-tête et le site Web du Ministère.

Mesures à prendre :

Les données sur l'utilisation des appareils ATS, y compris la fréquence et la nature des appels et les demandes spécifiques à un programme seront recueillies et analysées en vue de vérifier les endroits où les appareils ATS sont nécessaires, et dans quelle mesure il est possible d'offrir des services de soutien centralisés. Une fois cette analyse achevée, les mises à jour du répertoire du gouvernement comporteront un numéro de ligne ATS sans frais pour chaque bureau, et le personnel sera incité à inclure un numéro ATS sur les cartes d'affaires, le papier à en-tête, etc. Le mode d'utilisation des services de relais ATS sera mis à la disposition de tout le personnel sur le site Intranet du Ministère.

Calendrier :

Le recueil des données, l'élaboration du protocole et la mise à jour du répertoire doivent être terminés d'ici décembre 2004.

Engagement :

La Direction générale de l'accessibilité continuera, durant tout l'exercice 2004-2005, à élaborer des partenariats dans toute la province et des projets communautaires qui soutiennent et favorisent l'accessibilité dans les domaines de l'emploi, du design universel et du service à la clientèle.

Mesure à prendre :

Par le biais des trois projets relevant de son programme InterActions pour le changement et des 42 projets en cours au titre de son programme de subventions Communauté-Accessibilité, le Ministère appuie des programmes et des partenariats avec des organismes dont les projets contribuent à améliorer l'accessibilité en Ontario.

Calendrier : 2004-2005

Engagement :

La Direction générale de l'accessibilité a élaboré un lexique de termes français pour décrire les handicaps et les personnes handicapées : le *Guide terminologique : un vocabulaire approprié à l'égard des personnes handicapées de l'Ontario*. Cette ressource unique en son genre sera mise à la disposition des autres ministères, des intervenants majeurs, des auteurs, des éditeurs, des traducteurs et du grand public par le biais du site Web d'Accessibilité Ontario.

Mesure à prendre :

La Direction de l'accessibilité veillera à informer tous les ministères du gouvernement et les principaux intervenants et fournisseurs de l'existence du guide terminologique, et les encouragera à intégrer l'utilisation du guide dans leurs services.

Calendrier : **été/automne 2004**

Engagement :

La Direction générale de l'accessibilité continuera à fournir un soutien aux organismes assujettis à des obligations aux termes de la LPHO en matière de planification et de mise en oeuvre de l'accessibilité.

Mesures à prendre :

La Direction générale de l'accessibilité s'engage à :

- soutenir la poursuite de la mise en oeuvre des plans d'accessibilité de 2003-2004 (première année) par l'intermédiaire de ses conseillers en politiques, de l'information sur le site Web (avec notamment des rapports sur des succès et les meilleures pratiques), de conseils pratiques transmis par courriel, et de mises à jour du site Intranet (*ODA for Ministries*);
- élaborer de nouveaux outils et ressources pour appuyer la planification de l'accessibilité pour la deuxième année et les années suivantes, notamment un programme de formation sur la LPHO disponible en ligne et sur CD-ROM, et un manuel destiné à aider les comités consultatifs municipaux de l'accessibilité.

Calendrier : **engagement permanent**

Engagement :

La Direction générale de l'accessibilité mettra en place des activités de sensibilisation des intervenants et d'éducation du public en vue d'instruire, d'améliorer la sensibilisation et de favoriser des changements de comportement pour appuyer l'élimination des obstacles pour les personnes handicapées.

Action

La Direction générale de l'accessibilité s'engage à :

- fournir les renseignements nécessaires pour répondre aux besoins du public, des autres ministères et des intervenants de l'Ontario;
- diffuser les nouveaux outils et ressources à mesure de leur élaboration, par exemple le programme en ligne de « formation des formateurs » et un manuel destiné à guider les comités consultatifs municipaux de l'accessibilité dans leurs activités de planification.
- collaborer avec le Conseil consultatif de l'accessibilité pour l'Ontario pour initier des activités de sensibilisation, en fonction des besoins.

Calendrier : **engagement permanent**

Engagement :

Le Ministère s'emploiera à rendre ses programmes de distinctions et de prix plus intégrateurs à l'égard des personnes de toutes aptitudes et à promouvoir les programmes de prix auprès de la communauté des personnes handicapées. Ces prix, qui distinguent le bénévolat, le courage, le sens civique et autres efforts qui contribuent à améliorer la vie communautaire pour tous, comprennent les Distinctions de l'Ontario pour services bénévoles et l'Ordre de l'Ontario.

Mesure à prendre :

Le Secrétariat des distinctions et prix de l'Ontario consultera la Direction des services de communications et la Direction générale de l'accessibilité lors de la planification des programmes et des événements pour s'assurer que toutes les mesures sont prises pour les promouvoir auprès de la communauté des personnes handicapées, pour rendre les formulaires de nomination des candidatures accessibles sur demande sous différents formats de substitution, mettre en avant les événements accessibles et offrir la possibilité d'apporter une contribution bénévole. Par exemple, les renseignements sur un événement contiendront les symboles universels pour indiquer l'accessibilité des événements, la disponibilité de services d'interprètes, etc. La Direction des services de communication inclura des messages à cet effet dans les communiqués de presse et les avis qui sont envoyés aux médias concernés.

Calendrier : **automne 2004**

Engagement :

En s'appuyant sur le succès rencontré par nos consultations de l'hiver 2004 sur la LPHO, pleinement accessibles, le Ministère fournira à tout le personnel chargé de l'organisation des réunions un outil Intranet spécifique basé sur le guide de planification de réunions accessibles.

Mesure à prendre :

Cet outil personnalisé, affiché sur le site Intranet du Ministère, comportera un dossier d'information sur le Ministère, des renseignements sur l'élaboration d'un chemin critique pour l'organisation de réunions, qui veille notamment à assurer un préavis suffisant pour réserver des aménagements comme un service ASL, et quelques exemples pratiques des éléments qui doivent être intégrés pour offrir une totale accessibilité.

Calendrier : **hiver 2004-2005**

Engagement :

Le Ministère veillera à ce que la conception, la prestation et la gestion des programmes qu'il finance ne créent pas d'obstacles pour les personnes handicapées. Ceci implique un examen des formulaires, pour vérifier qu'ils sont accessibles, et de la simplicité du langage utilisé dans l'information sur les programmes qui est diffusée au public.

Mesure à prendre :

Le Ministère mettra à jour son site Intranet pour y inclure cette information et préviendra les chefs et les superviseurs lorsqu'elle sera disponible en ligne.

Calendrier : **engagement permanent**

Pratiques

Engagement :

Après avoir évalué les besoins du personnel, le Ministère fournira au personnel des renseignements sur les questions relatives aux handicaps et sur les moyens de promouvoir un lieu de travail accessible.

Mesure à prendre :

Le sondage qui sera organisé prochainement permettra au Ministère d'évaluer la sensibilisation du personnel aux questions d'accessibilité (c'est un engagement pris pour 2003-2004). Suivant les résultats du sondage, le Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité, aidé par la Direction générale de l'accessibilité, organisera des événements (comme des « déjeuners d'apprentissage ») permettant de mieux informer le personnel.

Calendrier : **engagement permanent à partir de 2004-2005**

Ces événements seront organisés au cours de l'année fiscale 2004-2005 et répétés en fonction des besoins. Une fois mises à l'essai par le Ministère, ces initiatives seront proposées à l'ensemble du gouvernement et pourront servir de modèles d'activités permettant d'améliorer la sensibilisation à un lieu de travail plus accessible.

Engagement :

Le Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité du Ministère renforcera la stratégie adoptée en vue de créer un lieu de travail accessible en élaborant des moyens d'informer le personnel et les chefs sur la façon de travailler avec des collègues ayant un handicap qui peut être de toute nature et, en particulier, des troubles de santé mentale.

Mesure à prendre :

Le Groupe de travail explorera les moyens permettant de :

- favoriser une approche positive des questions relatives à la santé mentale sur le lieu de travail;
- fournir des ressources qui aideront les employés et les chefs à aborder les questions relatives à la santé mentale sur le lieu de travail;
- repérer et éliminer les obstacles qui risquent d'affecter les personnes ayant ce type de handicap;
- fournir une adaptation adéquate des emplois en fonction des besoins.

La stratégie s'appuiera sur un programme élaboré en partenariat avec l'Association canadienne pour la santé mentale, *Mental Health Works* (« La santé

mentale, ça marche »), dans le cadre du programme du Ministère : InterActions pour le changement.

Calendrier : **septembre 2005**

La stratégie sera élaborée au cours de l'année fiscale 2004-2005 et finalisée d'ici le 30 septembre 2005.

Engagement :

Le Ministère élaborera un programme de « formation des formateurs » destiné au personnel de première ligne qui fournit des services à la clientèle handicapée.

Mesure à prendre :

La formation sera mise en oeuvre en interne, pour le personnel du bureau central comme pour le personnel des bureaux régionaux, et sera mise à la disposition des autres ministères, de l'ensemble du secteur public et du secteur privé par le biais des sites Intranet et Internet du Ministère.

Calendrier : **mars 2005**

Engagement :

Les processus de planification et de soutien des événements publics du Ministère prendront en compte la question de l'accessibilité.

Mesure à prendre :

En se fondant sur le matériel de référence existant qui présente les besoins relatifs à l'accessibilité des réunions et des événements, la Direction des communications élaborera une liste de contrôle destinée au personnel chargé de planifier les événements et rendra la liste disponible sur le site Intranet du Ministère.

Calendrier : **hiver 2004-2005**

Engagement :

Le site Intranet du Ministère *ODA for Ministries*, un site de référence à la disposition de tous les ministères du gouvernement de l'Ontario, sera développé afin d'y inclure les meilleures pratiques, les outils et les ressources en matière de planification de l'accessibilité qui peuvent aider les ministères, de façon continue, à élaborer et à mettre en oeuvre leurs plans d'accessibilité.

Mesure à prendre :

Des mises à jour régulières permettront d'appuyer les ministères dans l'élaboration et la mise en oeuvre de leurs plans d'accessibilité.

Calendrier : **2004-2005**

Engagement :

Le Ministère créera un groupe de référence qui pourra se réunir plusieurs fois par an pour faire des recommandations concernant son plan d'accessibilité et le processus de mise en oeuvre du plan. Le groupe sera formé de membres du

personnel du Ministère qui ont un handicap ou qui sont intéressés par la question de l'accessibilité.

Mesure à prendre :

En s'appuyant sur le succès d'une initiative similaire lancée en 2003-2004, le Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité du Ministère enverra une note de service à l'ensemble du personnel pour inviter tous les employés qui s'intéressent aux questions d'accessibilité à participer au groupe de référence qui fournira des commentaires et des conseils sur la prévention et la suppression des obstacles au sein du Ministère.

Calendrier : **à partir d'octobre 2004**

Engagement :

Le Ministère abordera les problèmes relatifs aux sites Intranet qui ont été créés avant l'établissement de normes sur l'accessibilité des sites Web. À noter : le Ministère montre l'exemple en appliquant les normes relatives aux sites Web aux sites Intranet récemment créés ou modifiés. À l'heure actuelle, le respect de ces normes n'est obligatoire que pour les sites Internet.

Mesure à prendre :

Le Ministère évaluera les sites Intranet actuels pour déterminer ceux qui peuvent être modifiés de manière à respecter les normes d'accessibilité. Les sites concernés seront revus au fil du temps, selon les priorités et la disponibilité des ressources financières et humaines.

Calendrier : **engagement permanent**

Renseignements

Les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du Ministère sont toujours les bienvenus. Veuillez communiquer avec :

Mary Dowding-Paré
Présidente du Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité du Ministère
416-314-7230
Mary.Dowding-Pare@mci.gov.on.ca

Renseignements généraux :
416 327-2422
1 800 267-7329

Numéros ATS :
416 326-0148
1 888 335-6611

Courriel : info@mci.gov.on.ca

Site Web du Ministère :
http://www.gov.on.ca/citizenship/english/index.html

Visitez le site Web d'Accessibilité Ontario, Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, à : http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html. Le site promeut l'amélioration de l'accessibilité, et offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :
Publications Ontario
880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8
Téléphone : 416 326-5300
Autres régions, sauf Ottawa, composer sans frais le 1 800 668-9938
À Ottawa, composer le (613) 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758
Service ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1708-3699

This document is available in English.